



Zabrze, 11.06.2021 r.

BRM.0003.179.2021
3-19699-2021

Sprawę prowadzi:

ANNA RYBAK
(INSPEKTOR),
tel. 492, 463

ŻBIKOWSKI KAMIL (RADNY)

RADA MIASTA

Dotyczy: interpelacji radnego Kamila Żbikowskiego.

Interpelacja radnego:

1. Stan faktyczny stanowiący kontekst złożonego zapytania:

W wielu polskich miastach – małych i dużych – funkcjonują już portale i aplikacje ułatwiające mieszkańcom zgłaszanie usterek infrastruktury publicznej. Przykładem może być portal naprawmyto.pl. Mieszkańcy pasjonaci próbowali w ostatnich latach stworzyć podobny system dla Zabrze (naprawcie.pl), ale bez wsparcia i koordynacji samorządu nie jest możliwe jego prawidłowe funkcjonowanie. Rozwiązania tego typu pozwalają mieszkańcom i przyjezdnym na łatwe i szybkie zgłaszanie usterek, zagrożeń bezpieczeństwa czy propozycji udoskonaleń przestrzeni publicznej. Umożliwiają również automatyzację i przyspieszenie procesu dokonywania zgłoszeń, przesyłania informacji do podmiotów odpowiedzialnych oraz wysyłanie informacji zwrotnej do zgłaszającego.

2. Zgłaszam interpelację następującej treści:

Proszę o rozpoczęcie przygotowań do wdrożenia takiego portalu, a w miarę możliwości również towarzyszącej mu aplikacji na urządzenia mobilne bądź dodatkowej funkcjonalności dla istniejącej już aplikacji miejskiej. Proszę o informowanie mnie o postępach prac i włączenie w prace przygotowawcze. W załączeniu przesyłam proponowany/przykładowy podział zgłoszeń na kategorie oraz rozdzielnik przypisywania zgłoszeń i informowania innych podmiotów.



Odpowiedź:

W odpowiedzi na Pana interpelację informuję, że Miasto Zabrze od wielu lat opracowuje i wdraża rozwiązania mające na celu usprawnienie komunikacji z Mieszkańcami. Pierwsza strategia e-Zabrze została uchwalona już w roku 2009 i obejmowała swym zakresem procedowanie spraw przez Mieszkańców w formie elektronicznej. Realizowane na przestrzeni lat, w ramach tej Strategii, projekty przyniosły naszemu Miastu szereg nagród i wyróżnień w dziedzinie innowacji, rozwoju e-usług i wdrażania nowoczesnych rozwiązań w Gminie.

W 2017r przygotowano dokumentację dla projektu pn. „Poprawa dostępności e-usług dzięki przebudowie systemu komunikacji teleinformatycznej Miasta Zabrze” opracowano w 2017r do realizacji w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 (Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego) dla osi priorytetowej: II. Cyfrowe śląskie dla działania: 2.1. Wsparcie rozwoju cyfrowych usług publicznych. W ramach tego projektu planowano min. wdrożenie systemu Contact Center pozwalającego na sprawną komunikację z mieszkańcami oraz na zwiększenie dostępności pracowników jednostek administracji publicznej dla Interesariuszy. W związku z brakiem dofinansowania realizacja projektu o szacowanej wartości 17 mln PLN została odłożona w czasie

Na chwilę obecną w naszym Mieście funkcjonują narzędzia, które umożliwiają wysyłanie zgłoszeń w zakresie szerokorozumianej infrastruktury publicznej. Zasięg tych narzędzi jest lokalny, krajowy, a nawet międzynarodowy. Różny jest stopień ich dojrzałości, w zależności od wykorzystanej technologii informacyjnej. Mieszkańcy mogą przysyłać również zgłoszenia drogą mailową, telefoniczną lub przez portale społecznościowe.

Od połowy 2019 roku funkcjonuje aplikacja Eco Harmonogram, której głównym celem jest przybliżenie mieszkańcom zasad funkcjonowania systemu gospodarowania odpadami komunalnymi, tj.: zasad segregacji odpadów komunalnych, przedstawienie harmonogramu odbioru (wraz z funkcją powiadamiania) oraz wskazanie wyznaczonych miejsc zbiórki odpadów, które nie są odbierane bezpośrednio od właścicieli nieruchomości, jak również zgłaszania stwierdzonych nieprawidłowości w realizacji świadczonych usług. Zgłoszenia w zakresie odbioru i zagospodarowania odpadów komunalnych zostały podzielone na kilka głównych kategorii: nieodebrane odpady, wymiana pojemnika, worki do segregacji odpadów, odbiór worka BIG-BAG, odmowa przyjęcia w PSZOK oraz dzikie wysypiska. Jednocześnie w aplikacji określono typ INNE, gdzie mieszkańcy wnoszą zgłoszenia, których nie można przypisać do ww. typów. Aktualnie z aplikacji korzysta ponad 9 tys. użytkowników. Dodatkowo na stronie internetowej Miasta Zabrze zamieszczono odpowiedniki funkcji aplikacji z zakresu edukacji i zgłoszeń. Pod adresem <https://miastozabrze.pl/dla-mieszkancow/odpady-komunalne/inne/segregacja-odpadow-wyszukiwarka-odpadow/> zamieszczono wyszukiwarkę, która pozwala na sprawdzenie, gdzie należy umieścić lub przekazać

dany odpad, natomiast pod adresem <https://miastozabrze.pl/dla-mieszkancow/odpady-komunalne/kontakt-zgloszenie-reklamacji/> znajduje się formularz, który umożliwia złożenie wniosku, czy wniesienie zgłoszenia/interwencji. Za wdrożenie aplikacji ECO Harmonogram Miasto Zabrze zostało nagrodzone w konkursie Innowacyjny Samorząd 2020 organizowanym przez Serwis Samorządowy Polskiej Agencji Prasowej, a także otrzymało EKOLAUR Polskiej Izby Ekologii w roku 2019.

Od kilku lat Miejski Zarząd Dróg i Infrastruktury Informatycznej jest uczestnikiem projektu „Waze dla miast”, który daje wiele korzyści zarówno dla mieszkańców naszego Miasta, osób przyjezdnych, a także dla zarządcy infrastruktury. Realizowany program umożliwia m.in. szereg interakcji pomiędzy osobami korzystającymi z aplikacji do nawigacji Waze, a zarządcą dróg. Aplikacja dostępna jest nieodpłatnie do pobrania na smartfony z systemem Android lub iOS. Główną jej funkcją jest nawigacja dla kierowców samochodów i umożliwienie im poruszania się najszybszą drogą do wyznaczonego celu uwzględniając wszelkie bieżące zdarzenia generowane automatycznie, bądź zgłaszane przez użytkowników. Możliwość zgłaszania różnych zdarzeń bądź sytuacji związanych z infrastrukturą drogową, utrudniających ruch uliczny lub wpływających na jego bezpieczeństwo obejmuje m.in. następujące ich rodzaje:

- korek uliczny,
- wypadek, kolizja,
- obiekt leżący na drodze,
- uszkodzona sygnalizacja świetlna,
- ubytek w nawierzchni,
- pojazd zatrzymany na drodze lub poboczu,
- potrącone zwierzę,
- zalana droga,
- lód na drodze,
- droga nieodśnieżona.

Tego typu zgłoszenia generowane przez użytkowników aplikacji Waze pojawiają się na mapach dostępnych w tej aplikacji ale są one także eksportowane na mapy Google, ostrzegając użytkowników tych aplikacji. Zgłoszenia są również przekazywane do służb miejskich, które mogą podjąć odpowiednią interwencję adekwatną do rodzaju zgłoszenia i jego lokalizacji w terenie. Z map można również korzystać poprzez stronę internetową www.waze.com. Uwzględniają one utrudnienia w ruchu wynikające ze zgłoszeń ale także z zamknięć dróg wprowadzanych przez służby miejskie lub edytorów społecznościowych. W związku z tym, że Zabrze poprzez swoją jednostkę - MZDiI jest uczestnikiem projektu „Waze dla miast” mapa ta jest dostępna także na oficjalnej stronie internetowej www.mzdii.zabrze.pl.

W obszarze bezpieczeństwa w ramach Wydziału Zarządzania Kryzysowego i Ochrony Ludności tut. Urzędu całą dobę działa Centrum Zarządzania Kryzysowego w Zabrzu, które przyjmuje zgłoszenia w formie teleinformatycznej weryfikując osoby

zgłaszające. Ponadto do działań dedykowanych z zakresu bezpieczeństwa działa aktywnie Mapa Zagrożeń - [Krajowa Mapa Zagrożeń Bezpieczeństwa \(geoportal.gov.pl\)](http://KrajowaMapaZagrozenBezpieczenstwa.geoportal.gov.pl), jak również aplikacja „Moja Komenda” ułatwiająca kontakt np. z dzielnicowym, czy poszczególnymi komisariatami. Pozostałe portale jak e-czk, Centralna Aplikacja Raportująca, SI Promień są dedykowane do komunikacji z określonymi służbami administracji publicznej. Funkcjonowanie tych serwerów opiera się na infrastrukturze rządowej, wszelkie systemy muszą spełniać warunki interoperacyjności w zakresie dopuszczonych użytkowników w zakresie przepływu informacji jak i ich weryfikowania.

Zwracam uwagę, że portale publiczne w zakresie wiarygodności źródeł informacji są tylko pewnym elementem informacji ale nie stanowią narzędzia do ich pozyskiwania i ich przetwarzania. Zgodnie z zapisami samego portalu NaprawmyTo.pl, przedmiotowa strona służy wyłącznie do zgłaszania alertów, a co za tym idzie w przypadku zdarzeń, które wymagają pilnej interwencji wymagany jest kontakt ze służbami działającymi w trybie całodobowym, np. z Centrum Zarządzania Kryzysowego w Zabrzu.

Biorąc pod uwagę powyższe nasze miasto poprzez podejmowane działania czynnie wspiera i będzie wspierać rozwój rozwiązań ułatwiających zarówno mieszkańcom jak i przyjezdnym prostą i wygodną komunikację z odpowiednimi służbami miejskimi w zakresie zauważonych niedogodności oraz przekazywaniu propozycji udoskonaleń w funkcjonowaniu miejskiej infrastruktury. O każdym takim podjętym działaniu, tak jak o wielu innych podejmowanych w gminie informujemy poprzez dostępne środki komunikacji zarówno tradycyjne, jak i elektroniczne.

W związku z postępującym rozwojem technicznym i możliwościami pozyskania środków zewnętrznych w ramach Pierwszego Celu Polityki Spójności: Inteligentna Europa zostały podjęte działania w celu stworzenia Strategii Smart Zabrze 2030. W trakcie prac nad nowym dokumentem zamierzamy wypracować kierunki budowy nowych rozwiązań oraz rozbudowy i integracji już funkcjonujących. W celu opracowania narzędzi spełniających oczekiwania Mieszkańców do udziału w pracach nad Strategią Smart Zabrze 2030 będziemy zapraszać Mieszkańców oraz radnych Rady Miasta .

PREZYDENT MIASTA

Małgorzata Manka-Szumik

Zatwierdzili:

1. BEATA WANIC NACZELNIK WYDZIAŁU

Otrzymują:

Załączniki:

Brak załączników.